

Patientenbefragung 2015

In der Zeit von März bis Dezember 2015 wurde eine Erhebung zur Patientenzufriedenheit im Bereich des Stoffwechsel-Centrums durchgeführt. Verteilt wurden 220 Fragebögen im Flurbereich der Ambulanz (Endokrinologie und Diabetes) und Tagesklinik.

Es handelte sich um einen anonymisierten Fragebogen mit insgesamt 22 standardisierten Fragen sowie am Ende des Fragebogens die Möglichkeit für weitere Bemerkungen. Es gab 5 Fragenkomplexe, deren Reihenfolge sich am üblichen Betreuungsablauf orientierte: Terminvereinbarung, administrative Aufnahme, pflegerischer Bereich, ärztliche Betreuung, Schulung.

70 Fragebögen gingen in die Auswertung ein. 29 Patienten hatten an einer Schulung teilgenommen (20 Diabetiker Schulung, 8 mit anschließender Praktischer Schulung, 1 PKU-Patientenschulung). Es gab 1225 gültige Benotungen, 53 x wurde angekreuzt „trifft nicht zu“, 10 x „weiß nicht“, 63 x wurde nichts angekreuzt.

Bei den standardisierten Fragen wurden die Patienten gebeten eine Schulnote zu vergeben von 1 (sehr gut) bis 6 (schlecht).

Abbildung 1 zeigt die Zusammensetzung der Befragten nach Alter und Geschlecht in absoluten Zahlen, wobei der kleinste Balken für 1 Frau unter 25 Jahren steht, der größte für 13 Männer über 65 Jahren.

Abbildung 1

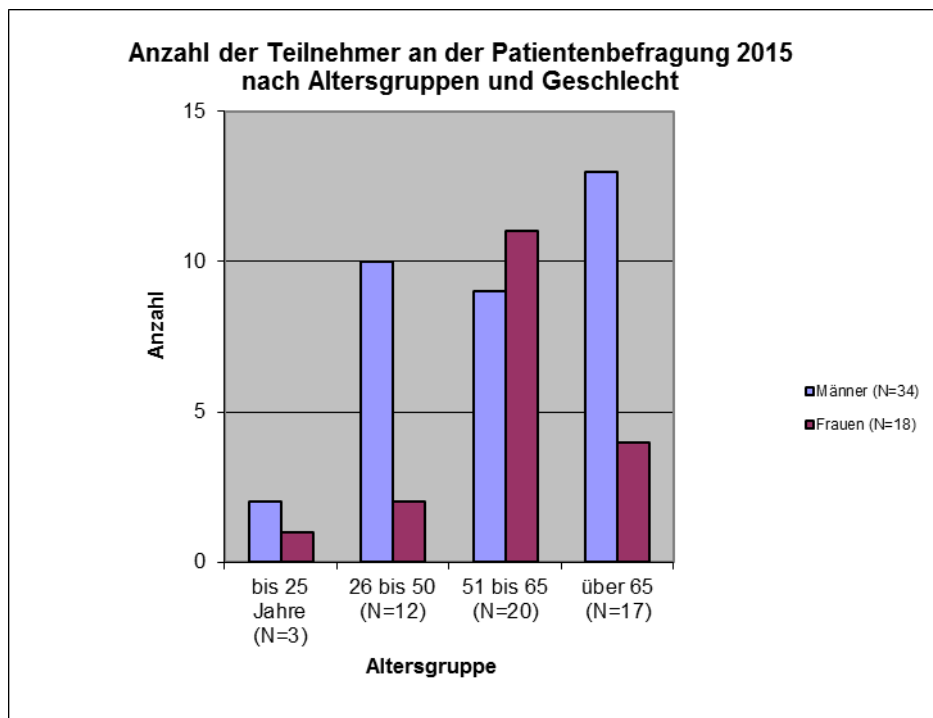
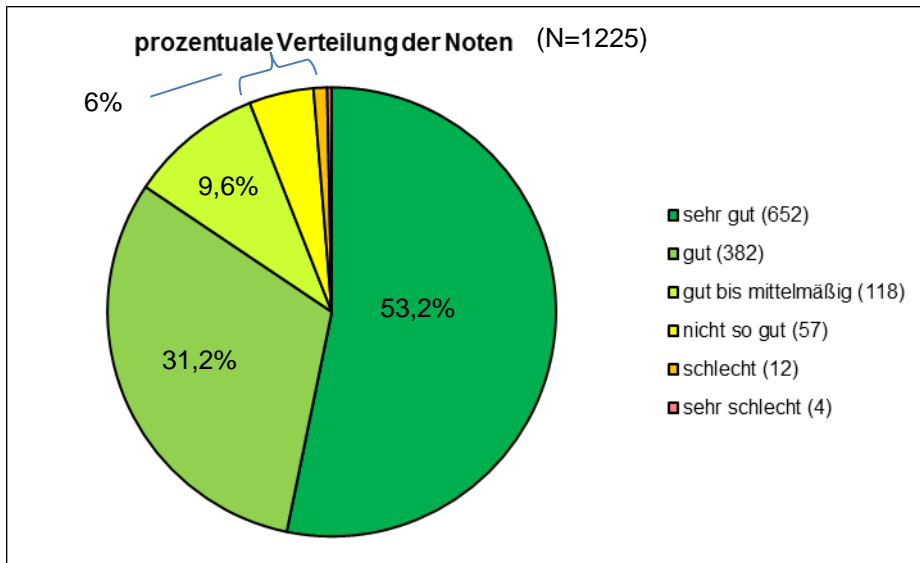


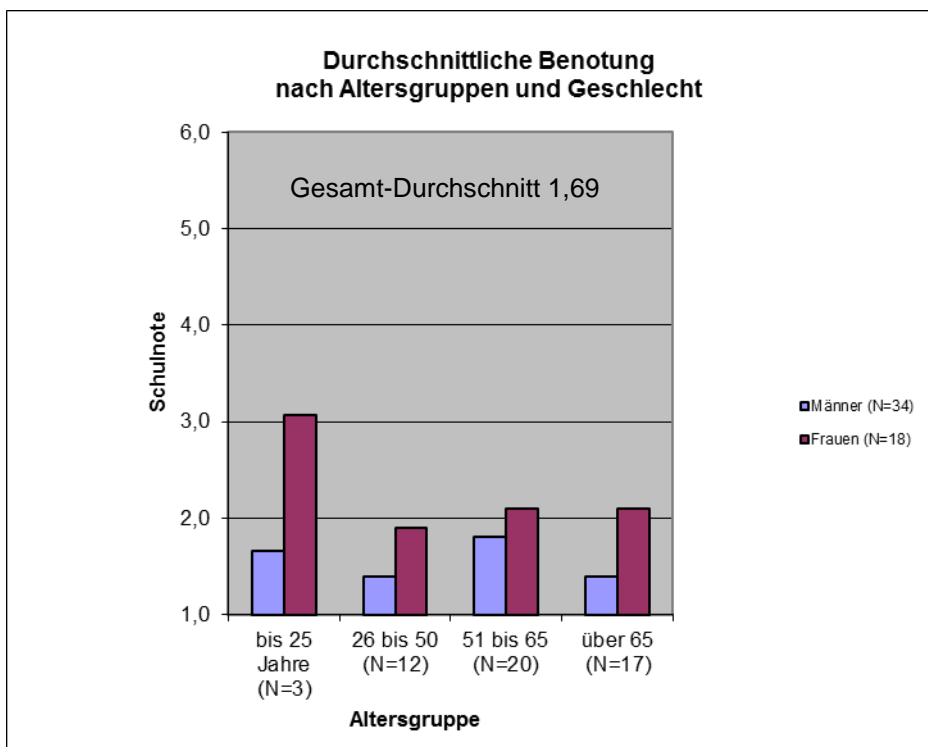
Abbildung 2 zeigt, dass die Bewertung „sehr gut“ am häufigsten gewählt wurde (652 von insgesamt 1225 Antworten).

Abbildung 2



Die durchschnittliche Benotung lag bei 1,69 (bei der Befragung von 2010 bei 1,8). Abbildung 3 zeigt die unterschiedliche Benotung nach Altersgruppen und Geschlecht. Die Benotung durch Frauen fiel durchgehend schlechter aus als die durch Männer.

Abbildung 3



Vergleich der Bewertungen nach Bereichen und Jahren

Am besten wurde der Bereich „**Pflegepersonal**“ mit durchschnittlich 1,6 bewertet (keine Veränderung zu 2010).

Ebenfalls mit 1,6 bewertet der Bereich „**Administrative Aufnahme**“ (in 2010 mit 1,7 bewertet).

Der Bereich „**Schulung**“ stellte 2010 mit einer Note von 1,9 den schlechtesten Bereich dar. Bei der Befragung 2015 notieren wir einen Durchschnitt von 1,7 und damit eine Verbesserung der Bewertung. Die Frage nach der Beantwortung von Patientenfragen in der Schulung rutschte 2015 bemerkenswerterweise vom ehemals 14. Platz auf Platz 2!

Bereich „**Ärztliche Betreuung**“ durchschnitt ebenfalls 1,7 (keine Veränderung zu 2010).

Der Bereich „**Vorabkontakt**“ liegt mit 1,8 an letzter Stelle (keine Veränderung zu 2010). Zu beachten ist hier, dass in diesen Bereich die am besten und am schlechtesten benoteten Fragen fallen:

Telefonische Erreichbarkeit	Schnitt 2,5
Freundlichkeit Personal bei Vorabkontakt	Schnitt 1,4

Vergleich der Bewertungen der einzelnen Fragen nach Jahren

2015

	Note im Durchschnitt	Platz
Freundlichkeit Personal am Telefon bei Vorabkontakt	1,441	1
Beantwortung von Patientenfragen Schulung	1,448	2
Vorab-Informationen zur Schulung	1,500	3
Freundlichkeit Personal Pflege	1,509	4
Gut aufgehoben fühlen Pflege	1,536	5
Erklärungen und Hilfe bei Aufnahme	1,545	6
Freundlichkeit Ärzte	1,552	7
Gewünschte Informationen bekommen (Vorabkontakt)	1,557	8
Wünsche und Sorgen berücksichtigt von Pflege	1,582	9
Verständlichkeit Schulung	1,600	10
Zusammensetzung der Schulungsgruppe	1,600	10
Aufklärung über Maßnahmen Pflege	1,603	12
Freundlichkeit Personal Aufnahme	1,609	13
Aufklärung über Maßnahmen Ärzte	1,612	14
Eigene Sorgen berücksichtigt Schulung	1,633	15
Aufklärung über Erkrankung Ärzte	1,636	16
Wünsche und Sorgen Ärzte	1,667	17
Länge der Vorträge Schulung	1,700	18
Gelerntes zu Hause anwendbar Schulung	1,733	19
Anzahl Fremdwörter Schulung	1,733	19
Ausreichend praktische Übungen in Schulung	1,750	21
Vertrauensvolles Verhältnis Ärzte	1,781	22
Raum, Luft, Licht Schulung	2,033	23
Wartezeiten Stoffwechsel-Centrum	2,388	24
Telefonische Erreichbarkeit	2,459	25

2010

Note im Durchschnitt	Platz	Differenz
1,550	2	1
1,762	14	12
1,841	19	16
1,535	1	3
1,612	3	2
1,677	7	1
1,613	4	3
1,682	8	0
1,689	9	0
1,651	5	5
1,716	13	3
1,715	12	0
1,655	6	7
1,713	11	3
1,784	15	0
1,694	10	6
1,789	16	1
1,889	20	2
2,076	23	4
1,794	18	1
2,063	22	1
1,790	17	5
2,439	25	2
2,027	21	3
2,200	24	1

Freie Antworten

24 Patienten nutzten die Möglichkeit, anonym Lob oder Tadel zu äußern:

Aufnahme

positiv	negativ
per E-Mail sehr guter Kontakt!	telefonische Erreichbarkeit: 6
	Keine Information bei Aufnahme.

Pflege

positiv	negativ
Freundlichkeit Pflegepersonal: 1 bis 2, kam auf das Personal an.	Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist sehr stark personenabhängig.
Pfleger Dirk ist auch sehr hilfsbereit.	Der Unterschied (Höflichkeit und Freundlichkeit) ist denkbar groß. Bei einigen Pflegekräften hat man den Eindruck, sich für sein Dasein entschuldigen zu müssen.
Andere wiederum sind sowas von nett, dass man 10 mal danke sagen möchte.	Jahre lang bin ich zur Blutentnahme bei Ihnen, aber sehr oft haben Sie dort Studenten, die am besten Abfall entsorgen können. Am 15.12.15 um 8:30 hatte ich das Vergnügen: Wieder mal rechter Arm blau, rechte Hand blau usw. Bitte versuchen Sie, Personal einzusetzen, was etwas kann.

Ärzte

positiv	negativ
Die Ärzte sind sehr freundlich.	Die Kommunikation unter den beteiligten Ärzten funktionierte bisher leider nicht wie gewünscht.
Ansonsten Danke für die jahrelange gute und allgemeine Betreuung.	Visite vor allen Patienten fand ich manchmal nicht gut. Ab und zu einzeln mit den Patienten sprechen (1-2 x pro Woche, 5-10 Min) gerade bei neuer Indikation fände ich besser.
	Ich komme seit 10 Jahren in diese Sprechstunde und Hilfe (konkret) habe ich bis heute nicht.
	Trotz notwendiger und gezielter Blutuntersuchungen wäre es m.E. doch auch wichtig, bei bestehender Unterfunktion der Schilddrüse und einem Leberschaden nach Hep.B diese Organe in gewissen Abständen mit zu kontrollieren (Sonographie).
	Hinweise des Patienten bzgl. Medikamentenunverträglichkeit (Statine) und damit gestörtes Wohlbefinden, sollten sensibler betrachtet werden.
	Ärtliche Betreuung: Es fiel mir schwer, diese Frage für alle Ärzte realistisch zu beantworten, da ich im Laufe der Zeit als Patient gefühlte 1000 Ärzte zu meinen Terminen erleben durfte. Dementsprechend kann ich von keinem Vertrauensverhältnis sprechen. Ärzte, die langfristig anwesend sind, hat man nur zur kurzen Betreuung und wird dann zu anderen Ärzten weitergeleitet, da diese nur begrenzt Termine haben. Das war für mich auch der

	<p>Grund, von der diabetologischen Sprechstunde mich zu trennen, und lasse mich nun von meiner Hausärztin diesbezüglich betreuen. Außerdem sind die Sprechstunden für Berufstätige, gerade am Nachmittag, nicht vereinbar. Ich bin jetzt nur noch Patientin der endokrinologischen Sprechstunde und da habe ich auch genug zu tun mit Terminen, da ich auch an einer Studie teilnehme.</p>
--	--

Schulung

positiv	negativ
<p>Ich empfand die Zeit in der Diabetes-Schulung als sehr angenehm, da einem die Ängste und der "neue Kummer" immer ein wenig mehr genommen wurden, sowohl durch die angenehme Art und Weise der Schwestern und den Ärzten! Man fühlte sich sehr schnell in guten Händen, das spürte man recht schnell, auch bei der starken Unterstützung schon bei der Anmeldung zur Schulung! Ich wünsche dem ganzen Stations-Team weiterhin viel Kraft, Zuversicht, Gelassenheit und Freude an der Arbeit. Danke!!!</p>	<p>Vorträge über 1 1/2 Stunden sollten durch eine 10-Min.-Pause unterbrochen werden. Konzentration lässt nach!</p>
<p>Frau Ils ist in allem besonders hervorzuheben.</p>	<p>Aktive körperliche Bewegung war nicht 1,5 Stunden sondern nur 45 Minuten (Krankengymnastin musste weiter).</p>
<p>Empfehlenswerte Schulung mit guten Erklärungen und Ratschlägen zum Diabetes.</p>	<p>Bewegungsübungen ausbauen</p>

Allgemein

positiv	negativ
<p>Man geht hier sehr auf die Befindlichkeiten der Patienten ein - das finde ich sehr bemerkenswert! Ich fühle mich als Patient hier sehr wohl und gut aufgehoben - Danke!</p>	<p>Zum 1. ambulanten Termin lagen unsere Unterlagen nicht vor (15 zugesendete Seiten waren spurlos verschwunden), so dass dieser Termin nicht gewinnbringend sein konnte, da die behandelnde Ärztin keine Infos vom Patienten hatte.</p>
<p>Alles war super. Ich bin positiv überrascht! DANKE!</p>	<p>Bitte bei Abwesenheit der Mitarbeiter Vermerke an die jeweiligen Türen. Diese Infos fehlten immer.</p>
<p>Sehr geehrte Damen und Herren, Ihre Einrichtung hat meiner Familie viele Erkenntnisse gebracht und unser Leben bereichert, d.h. lebenswerter gemacht. Anregung zur Schilddrüsenuntersuchung mit der wichtigen Erkenntnis einer starken Unterfunktion. Bauchspeicheldrüsenlappen wird durch entzündlichen Prozess zerstört. Mir persönlich ein bewältigbares Leben mit Diabetes und Bewegung.</p>	<p>Ich habe nichts gegen freundliches Personal. Es stört mich sehr, wenn im medizinischen Bereich Kopftücher getragen werden, wenn nicht medizinisch notwendig (Hygiene).</p>
	<p>Wartezeiten: Durch Streik mehr benachteiligt.</p>
	<p>Die Organisation lässt meiner Meinung nach zu</p>

	wünschen übrig. Ich bin mit dem ganzen Ablauf nicht zufrieden.
	Das Rumsitzen in dem Zimmer könnte besser gestaltet werden (auch wenn jeder Patient dazu etwas beitragen kann).
	PKU-Schulung: Verständlichkeit und Fremdwörter: Durch geistige Behinderung schwierig. Betreuer muss erklären.
	Warum muss jedes Mal eine hausärztliche Überweisung beigebracht werden, wenn man doch in einer laufenden Betreuung und Studie ist?

Räume

positiv	negativ
	Bitte einen Garderobenhaken im WC! Danke sagt 'ne Alte aus der Lipidambulanz.
	Die Hygiene war sehr zu wünschen. Durch die Infektionswelle sollte jeder Patient nach Verlassen der Toilette den Deckel reinigen. Außer Toilettenpapier und Desinfektion fehlten die Handschule einige Tage, obwohl ich es angesprochen habe.
	Für die Wartezeit ein Getränk (Wasserspender) wäre schön.

Verpflegung

positiv	negativ
	Es kann und darf nicht sein, dass Patienten mit 8/2 BE 236 g trockenen Reis oder fast 500 g trockene Kartoffeln essen müssen. Da Soßen und Gemüse keine BE haben, darf dieses bei dieser Anzahl von BE ruhig mehr sein. Sollte dieses nicht der Fall sein, besteht die Gefahr, dass der Patient in die Unterzuckerung fällt, weil die Kartoffeln und der Reis durch den Patienten nicht gegessen wird und somit die Anzahl der BE mit der IE, welche vor dem Essen gespritzt wird, nicht übereinstimmen. Auch sollte eine Abwechslung an Joghurt als Zwischenmahlzeit erfolgen. 14 Tage nur 1,5% Naturjoghurt kann nicht angehen. Hier sind die Fruchtjoghurts, welche es sonst gab, eine willkommene Abwechslung und sollten wieder eingeführt werden.
	Ernährungsberatung wurde aus der Schulung abgerufen: Einbuße an Information. Einkaufstraining erfolgte nicht. Unzureichend auf BE-Berechnung bei Lebensmitteln eingegangen.
	Verzicht auf Schweinefleisch oder dass man vegetarisch isst wurde nicht berücksichtigt. Man bekam nicht, was man bestellte. Auf den Tellern fehlten oft 1 oder 2 BE (da Obst fehlte).